

INFORME DE REVISION POR PARTE DE CONTROL INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES -PQRSDF  
CUARTO TRIMESTRE 2025

LUCAS ROLDAN VELEZ  
JEFE DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, 22 DE DICIEMBRE 2025.

## CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
DESARROLLO .....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	5

## INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y la ley 1755 de junio 30 del 2015, y de conformidad con las disposiciones de la ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho del acceso a la información Pública Nacional y se dicta otras disposiciones”, control interno de la C.G.E.M (Corporación Gilberto Echeverri Mejía), presente el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención en el cuarto trimestre del 2025, con el fin de verificar, hacer seguimiento y establecer las oportunidades para la recepción y tiempos de respuesta de PQRSD.

Con el propósito de contar con información base para ejecutar la verificación y seguimiento de las acciones antes descritas durante el periodo comprendido entre el 1 de JULIO al 30 de SEPTIEMBRE 2025, la persona encargada del apoyo a la atención al ciudadano, presente un informe, sobre el cual control interno, realizara, la verificación y el seguimiento correspondiente al cumplimiento de lo establecido en el componente **#4: Mecanismo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano** del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aprobado mediante, sin resolución interna y aprobada en 1 de abril 2024, resolución 026 [https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/RESOLUCION\\_026-2024-MODELO-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf](https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/wp-content/uploads/2024/04/RESOLUCION_026-2024-MODELO-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf)

## EVALUACION DEL INFORME PRESENTADO

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la introducción del presente informe, control interno de la Corporación, procedió frente al informe presentado por el área de Apoyo al Ciudadano, a realizar: evaluación y seguimiento a la gestión oportunidad de las Peticiones, Quejas , Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la comunidad, y la operatividad de los diferentes canales habilitados, para la recepción y puesta en marcha de las mismas, como igualmente, el tiempo de respuesta oportunidad presentando las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar en el cumplimiento a las PQRSD.

1. se verifico según lo establecido en la ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015, la publicación de los informes de PQRSD, por parte de la entidad, en la página Web:

<https://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co/informes-de-pqrsd/>

2. al Revisar y analizar la información presentada por la C.G.E.M. en informe del segundo semestre se puede evidenciar:

El corte de la información es del 15 de DICIEMBRE 2025.

Fase planeación general de la auditoría basada en riesgos: se analizará el primer semestre del año el comportamiento de las PQRS

Fase de ejecución (desempeño del trabajo de auditoría): la fase de ejecución se realiza con la información de la entidad, basada en la información enviado por correo electrónico y en la norma citada anteriormente.

Fase comunicación de resultados (informe de auditoría): esta fue informada en la carta de compromisos, es importante aclarar *si existe observación o hallazgos, se contará con 1 semana (2 días hábiles) el área encargada, para realizar los descargos y validar por parte de control interno*

Actividad	Fecha inicio
Reunión de Inicio de la Auditoria	1 DE DICIEMBRE 2025
Planeación	2 DE DICIEMBRE 2025 AL 5 DE DICIEMBRE 2025
Ejecución	8 DE DICIEMBRE 2025 AL 19 DE DICIEMBRE 2025
Socialización informe preliminar	22 DE DICIEMBRE 2025
Emisión de Informe Final	22 DE DICIEMBRE 2025
Entrega de Plan de Mejoramiento	22 DE DICIEMBRE 2025
Seguimiento Plan de Mejoramiento	10 DE ENERO 2026

Fase seguimiento del progreso (seguimiento planes de mejoramiento): durante la revisión programada trimestralmente al segundo semestre de le PQRS

Objetivo de la auditoría: ley 1712 del 2014 y ley 1755 del 2015,

Alcance de la auditoría: 01 de OCTUBRE 2025 al 15 de DICIEMBRE 2025

Consideraciones sobre recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría: en esta auditoria solo se necesita informa que la entidad debe entregan a control interno por solicito vía correo electrónico.

Programa para el desarrollo de la auditoría: papeles de trabajo control interno

## 1. Introducción.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta actualmente la entidad y corresponde al consolidado de la información durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre hasta el 15 de diciembre de la vigencia 2025.

Lo anterior, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, para contribuir con el mejoramiento continuo de las dependencias internas para la credibilidad de la entidad ante los beneficiarios y ciudadanos.

En el informe se presenta un resumen del comportamiento trimestral de las solicitudes de información, los canales de atención y los tipos de remitente e incluye un análisis de oportunidad de respuesta en las PQRSDF.

2. **Objetivo General:** Colocar a disposición de los interesados información sobre los procesos de atención al público por parte de la entidad, dando cumplimiento a los requerimientos de ley y configurando el informe como un insumo para identificar oportunidades de mejora en la solución de los requerimientos de los diferentes públicos de valor de la entidad.

### 2.1. Objetivos Específicos:

- Identificar la información concerniente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSDF) ingresada por los diferentes canales de atención y áreas de la Corporación.
- Informar las estadísticas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

## 3. Terminología

- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- **Queja:** Manifestación de protesta, descontento o inconformidad de los ciudadanos en relación con una conducta irregular de cualquier miembro de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, en el cumplimiento de sus funciones.
- **Reclamo:** Es presentada por los ciudadanos cuando los servicios y/o las solicitudes realizadas a la Corporación Gilberto Echeverri Mejía han sido atendidas de manera indebida o inoportuna.
- **Sugerencia:** Es la invitación que presenta un ciudadano con miras a mejorar los procedimientos relacionados con la atención y la prestación del servicio de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular del colaborador para que se adelante la correspondiente investigación. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan con claridad los hechos relacionados con la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.
- **Otras:** La categoría Otras hace referencia a consultas sobre:

El reglamento operativo, que proceso deben hacer cuando se gradúe, información del Fondo Gilberto Echeverri Mejía, consulta sobre temas ajenos a la Corporación, información del dispensario médico Gilberto Echeverri de Bogotá, información de procesos universitarios, entre otros.

El procedimiento interno para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), está determinado por los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, donde se establecen los tiempos de respuesta como se relacionan a continuación:

<b>Petición de interés general</b>	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Petición de interés particular</b>	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Petición de información</b>	10 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Petición de consulta</b>	30 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Queja</b>	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Reclamo</b>	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Sugerencia</b>	15 días hábiles siguientes a su recepción
<b>Denuncia</b>	15 días hábiles siguientes a su recepción

#### 4. Canales de atención de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

- Correo electrónico: [contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co](mailto:contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Punto de atención al ciudadano: Carrera 52 n° 43 – 31, oficinas 204 y 205, (antigua estación del ferrocarril de Antioquia, sector alpujarra).
- Formulario P.Q.R.S.D: [Cómo diligenciar mi PQRS - Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(corporaciongilbertoecheverri.gov.co\)](http://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Línea telefónica: +57 604 540 90 40 - 01 8000 413522
- Redes sociales:

Facebook: Corporaciongilbertoecheverrimexia

Twitter: Corpogilbertoem

Instagram: Corpogilbertoem

- Chat en línea: [www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co](http://www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co)
- Atención virtual - Teams: [Corporación Gilberto Echeverri Mejía \(office365.com\)](https://www.office365.com)

<b>Vigencia del informe</b>	2025
<b>Período Informe</b>	Trimestre 4 – 1 de octubre hasta el 15 de diciembre 2025.
<b>Fecha de seguimiento</b>	17 de diciembre de 2025
<b>Realizado por</b>	Paola Andrea Cañaveral Zapata

### 3. PQRSDF RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE DEL 2025

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía tiene establecido diferentes canales de atención por los cuales los beneficios, ciudadanos o entidades pueden hacer consultas de respuesta inmediata y/o tramitar PQRSDF, las cuales son radicadas por Gestión Documental y remitidas al área encargada para su respectivo trámites y respuesta.

Durante el cuarto trimestre del 2025 la Corporación atendió 2.515 PQRSDF distribuidas de la siguiente manera:

<b>PQRSDF y Atención al Ciudadano</b>	<b>Total</b>
Petición	114
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
Tutela	6
Felicitación	6
Petición de Interés Particular por Correo Electrónico	108
Atención Inmediata	315
Redes Sociales	62
Teléfono	1.904
<b>Total General</b>	<b>2.515</b>

#### a. PETICIÓN

##### Petición por tipo de requerimiento

En el cuarto trimestre del 2025 la Corporación Gilberto Echeverri Mejía recibió, tramitó y dio respuesta a 114 peticiones, el 81% corresponden a petición de interés particular, 11% petición de información y peticiones no competentes 8%.

Tipo de Requerimiento / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	Porcentaje
Petición De Interés Particular	32	37	23	92	81%
Petición De Información	5	7	1	13	11%
Remisión No Competente	1	5	3	9	8%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>27</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Las remisiones no competentes corresponden al dispensario médico Gilberto Echeverri en Bogotá, tránsito de Itagüí o la empresa de Claro.

#### Petición por tipo de solicitante.

Durante el cuarto trimestre del 2025, se recibieron 81 solicitudes por parte de beneficiarios de la Corporación lo que corresponde al 71% de las solicitudes, por parte de ciudadanía se recibió el 22%, de autoridad y entidades el 4%.

Tipo de Solicitante	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total General	Porcentaje
Beneficiario	32	37	12	81	71%
Ciudadano	3	7	15	25	22%
Autoridad	2	2	0	4	4%
Entidad	1	3	0	4	4%
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>27</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

#### Oportunidad en la respuesta

Durante el cuarto trimestre del 2025 el 100% de las peticiones fueron resueltas dentro de los tiempos establecido de ley. El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue de 6 días.

Mes	Total De Peticiones Recibidas	Tiempo Promedio de Respuesta
Octubre	38	6
Noviembre	49	7
Diciembre	27	6
<b>Total general</b>	<b>114</b>	<b>6</b>

#### b. QUEJA

Durante el cuarto trimestre del 2025 la Corporación no recibió quejas.

#### c. RECLAMO



Durante el cuarto trimestre del 2025 la Corporación no recibió reclamos.

#### **d. SUGERENCIA**

Durante el cuarto trimestre del 2025 la Corporación no recibió sugerencias.

#### **e. DENUNCIA**

Durante el cuarto trimestre del 2025 la Corporación no recibió denuncias.

#### **f. TUTELA**

Durante el cuarto trimestre del 2025 la Corporación recibió seis (6) tutelas.

N°	Número radicado	Fecha	Tipo de solicitud	Tiempo cumplimiento Ley	Fecha de respuesta cumplimiento de Ley	Estado
1	120250433	8/10/2025	Tutelas y Demandas	2	10/10/2025	Resuelta
2	120250443	15/10/2025	Tutelas y Demandas	3	20/10/2025	Resuelta
3	120250456	21/10/2025	Tutelas y Demandas	3	24/10/2025	Resuelta
4	120250464	24/10/2025	Tutelas y Demandas	1	27/10/2025	Resuelta
5	120250497	13/11/2025	Tutelas y Demandas	2	14/11/2025	Resuelta
6	120250532	25/11/2025	Tutelas y Demandas	2	26/11/2025	Resuelta

#### **g. FELICITACIÓN**

En el cuarto trimestre del 2025 la Corporación recibió 6 felicitaciones enviadas por beneficiarios y fueron recibidas por medio del correo electrónico.

Canal de Atención	Tipo de Usuario	Total
Correo Electrónico	Beneficiario	6

#### **h. PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR POR CORREO ELECTRÓNICO**

Por medio del correo electrónico institucional [contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co](mailto:contacto@corporaciongilbertoecheverri.gov.co) se recibieron, gestionaron y respondieron 108 peticiones de interés particular, las cuales no requieren trámite de radicación, dado que son solicitudes de respuesta inmediata.

Se responde a las solicitudes en un plazo promedio de 10 días hábiles.

El tipo de categoría con mayor consulta es actualización de datos con 45, seguido de sostenimiento con 25 y el de menor consulta fue servicio social 1.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Actualización de datos y plataforma	6	39	0	45
Sostenimiento	3	17	5	25
Inscripción y convocatorias	5	8	0	13
Legalización	6	1	0	7
Tramites y solicitudes	4	1	1	6
Actividades de acompañamiento	0	5	0	5
Condonación crédito	4	1	0	5
Renovación	1	0	0	1
Servicio Social	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>108</b>

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

### i. ATENCIÓN INMEDIATA POR LIVE CHAT, TELÉFONO, PRESENCIAL, Y ATENCIÓN VIRTUAL – TEAMS

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía cuenta con un Formulario De Atención A La Ciudadanía “Sistema Misional “Mentes”, el cual se alimenta con toda la información general de Fondos y Programas administrados por la entidad, que no requieren radicación ni trámite, se da respuesta inmediata y son recibidas por los diferentes canales de atención.

Durante el cuarto trimestre de 2025, se recibieron y respondieron de manera inmediata un total de 315 consultas.

Categoría	Mes de Recepción			Total general
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Sostenimiento	34	100	38	172
Inscripción y convocatorias	22	8	9	39
Matricula	14	10	2	26
Renovación	9	7	7	23
Legalización	4	4	12	20
Actividades de acompañamiento	4	6	1	11
Actualización de datos y plataforma	2	4	3	9
Tramites y solicitudes	6	3	0	9
Servicio Social	1	2	0	3

Condonación crédito	2	0	0	2
Otra	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>98</b>	<b>144</b>	<b>73</b>	<b>315</b>

#### j. TIPO DE SOLICITANTE

El usuario con mayor participación en la atención es el beneficiario, con un total de 65 solicitudes, seguido por el ciudadano, con 35 solicitudes. Estas consultas están relacionadas con diversos trámites, como actualización de datos, pago de los beneficios, proceso de renovación, entre otros.

Tipo de Solicitante	Mes de Recepción			Total general
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Beneficiario	80	135	65	280
Ciudadano	18	9	8	35
<b>Total general</b>	<b>98</b>	<b>144</b>	<b>73</b>	<b>315</b>

#### k. CANAL DE ATENCIÓN

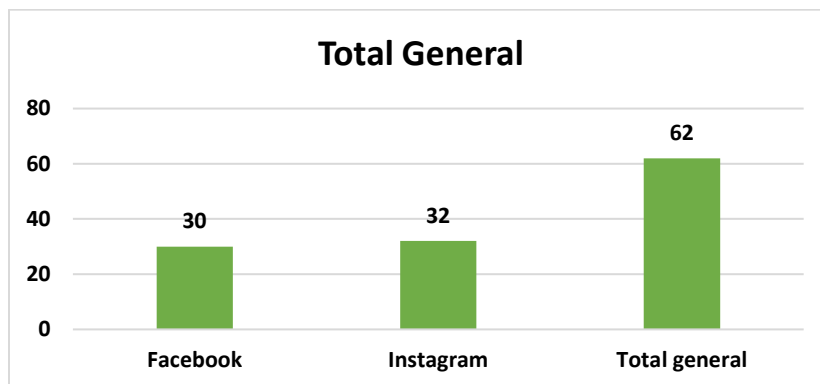
El canal más utilizado por los beneficiarios y ciudadanos para establecer comunicación de atención inmediata con la Corporación es Teléfono con un total de 214, seguido del Live Chat (WhatsApp-Chat en línea) con un total de 97; y se evidencia que, los canales menos frecuentados son el punto de atención al ciudadano (presencial) con un total de 3 y la atención virtual – Teams con 1.

Canal de Atención	Mes de Recepción			Total general
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Teléfono	53	116	45	214
Live Chat	42	27	28	97
Presencial	2	1	0	3
Sistema de atención por turnos - Teams	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>98</b>	<b>144</b>	<b>73</b>	<b>315</b>

#### l. ATENCIÓN INMEDIATA POR REDES SOCIALES

El canal de atención por redes sociales más usadas por los usuarios fue Facebook con un total de 30 e Instagram con un total de 32.

De las 62 solicitudes recibidas y contestadas por las redes sociales, los componentes más consultados por los usuarios fue inscripción y convocatorias, actualización de datos y trámites y solicitudes.



Categoría	Mes de Recepción			Total General
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Inscripción y convocatorias	3	9	13	25
Actualización de datos y plataforma	0	13	0	13
Tramites y solicitudes	1	1	5	7
Matrícula	3	0	1	4
Otra	0	4	0	4
Servicio Social	2	0	1	3
Sostenimiento	0	2	1	3
Semestre Cero	2	0	0	2
Eventos	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>62</b>

#### 4. ATENCIÓN POR TELÉFONO

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Corporación recibió un total de 1.904 llamadas, todas ellas efectivamente atendidas, alcanzando un 100% de respuesta. Como propuesta de mejoramiento del informe pasado se buscó que no existieran llamadas no contestadas.

En aquellos casos en los que no se pudo contestar de manera inmediata por situaciones de agenda institucional, de manera articulada con el Contact Center de la empresa Valor Mas, se estableció comunicación posterior logrando así que el personal correspondiente contactara directamente a los ciudadanos y beneficiarios, garantizando así la atención y resolución de todas las consultas.

Mes/Estado de llamadas	Contestada	No Contestada	Total general
Octubre	582	0	582
Noviembre	867	0	867
Diciembre	455	0	455
<b>Total general</b>	<b>1.904</b>	<b>0</b>	<b>1.904</b>

## 5. CONCLUSIONES

- ✓ El 100% de las peticiones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015, este resultado refleja el compromiso institucional con la normatividad vigente y la eficiencia en la gestión de solicitudes, fortaleciendo la confianza de los beneficiarios y ciudadanos en los procesos de atención, esta información se constata en el numeral 3. **PQRSDF RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE DEL 2025.**
- ✓ Las acciones implementadas, como el sistema de alertas semanales de PQRS y el convenio con Valor Mas para garantizar la atención telefónica han permitido mejorar la oportunidad y calidad del servicio. Estas medidas contribuyen al mejoramiento continuo y aseguran que la Corporación mantenga los estándares de atención, reduciendo riesgos de incumplimiento y aumentando la satisfacción del usuario. esta información se constata en el numeral 4. **ATENCIÓN POR TELÉFONO.**
- ✓ Durante el periodo analizado no se registraron quejas, reclamos ni denuncias, lo que refleja una percepción positiva del servicio y la efectividad de las estrategias implementadas para garantizar atención oportuna y transparente, esta información se constata en el numeral 3. **PQRSDF RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE DEL 2025, b,c,d y g.**
- ✓ La Corporación Gilberto Echeverri Mejía reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo, optimizando canales digitales y manteniendo mecanismos de seguimiento para garantizar respuestas oportunas. Este enfoque busca ofrecer un servicio más ágil, transparente e inclusivo para la comunidad. Esta información se constata en el informe donde no se presenta novedades negativas (Quejas, reclamos ni extemporaneidades), es de anotar que la entidad inició nueva convocatoria en el mes de noviembre, sin embargo, la oferta disponible es inferior (2.000 becas) a la primera convocatoria (7.000). Adicionalmente, la convocatoria vigente cuenta con una línea de atención única donde se han remitido a los aspirantes para resolver dudas e inquietudes del proceso, lo que es coherente con la tendencia a la baja del último trimestre en la recepción de las PQRSDF.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la revisión del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al tercer trimestre de 2025, se presentan las siguientes recomendaciones:

Se identificaron los siguientes elementos positivos y buenas prácticas en la gestión del proceso PQRSDF:

1. Al analizar las conclusiones del informe, se observa la mención de múltiples acciones en curso; no obstante, no se evidencia una descripción detallada de dichas actividades. Se recomienda efectuar una revisión y análisis exhaustivo que permita precisar las acciones ejecutadas, sus objetivos, metas e indicadores, así como los plazos establecidos para su cumplimiento
2. Cumplimiento de términos legales: El 100% de las peticiones fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.  
Se evidencia un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles, demostrando eficiencia operativa.

Articulación institucional: Se resalta la coordinación con el Contact Center de la empresa Valor+, lo cual permitió asegurar atención al 100% de las llamadas ciudadanas.

Cobertura multicanal: La Corporación mantiene múltiples canales de atención (correo electrónico, chat, redes sociales, presencial, Teams, telefónico), promoviendo accesibilidad para los ciudadanos.

Redacción técnica y coherente con la normatividad: El documento cita correctamente la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

**Se deja constancia de que, a la fecha de la auditoría, no se contó con la totalidad de la información de archivo de la entidad, lo cual limitó la realización de las validaciones correspondientes.**